



Framework Conceptual para Avaliação da Qualidade de Cursos Online *

Claudia Machado

Universidade de Lisboa
actmachado@campus.ul.pt

Susana Lemos

Universidade de Lisboa
silemos@ie.ul.pt

Neuza Pedro

Universidade de Lisboa
nspedro@ie.ul.pt

Resumo

Implementar um programa de e-learning no Ensino Superior requer hoje muito mais do que sistemas e infra-estruturas, implica reflectir sobre o modelo pedagógico a adoptar, bem como a relação a estabelecer entre o mesmo, as linhas estratégicas de acção assumidas e as actividades a desenvolver. Desta forma, apresenta-se, enquanto quadro de referência exemplificativo, os pilares estruturantes do modelo pedagógico que rege e fundamenta as principais intenções do programa “E-Learning na Universidade de Lisboa”. Centramo-nos especificamente no framework de quality assurance definido para monitorização e avaliação da oferta formativa a desenhar no âmbito do mesmo. Especificamente, pretende-se trazer à luz um quadro conceptual de avaliação da qualidade de cursos e unidades curriculares desenvolvidos na modalidade de b/e-learning, estruturando o mesmo em torno de nove dimensões: design do curso, infra-estruturas tecnológicas, serviços de apoio, coordenação, corpo docente, conteúdos programáticos, materiais disponibilizados, metodologias de trabalho e sistema de avaliação. Para cada dimensão são identificados indicadores estruturantes que permitem uma maior especificidade na avaliação dos aspectos a considerar na garantia da qualidade das iniciativas. Desenharam-se igualmente orientações sobre perspectivas de análise a considerar, assumindo-se neste domínio uma abordagem de avaliação ecossistémica, orientada para a eficácia, inovação e excelência.

Palavras-chave – e/b-learning; educação a distância; sociedade do conhecimento

Abstract

Nowadays to implement an e-learning program in Higher Education requires much more than systems and infrastructure. It implies reflection about the pedagogical model to be adopted as well as the relationship to be established with it, the strategic lines for the taken action and the activities to be developed. For this reason we present as an illustrated framework, the structural pillars of the pedagogic models that establishes and manages the major purposes of the E-Learning Program at the University of Lisbon. Specifically focusing on quality assurance framework already defined for monitoring and evaluation of a formative offer to be drawn for it. Thus, we intend to present a conceptual framework for evaluating the quality of courses and curriculum units developed in the

form of b / e-learning, structuring it around nine dimensions: course design, technological infrastructure, support services, coordination, faculty, syllabus, available materials, methodologies and evaluation system. For each dimension structural indicators are identified which allow larger specificity in the evaluation of aspects to be consider in quality assurance initiatives. Equally guidelines on analytical perspectives to consider are set, assuming in this point an ecosystem assessment approach, focusing on effectiveness, innovation and excellence.

1. O modelo pedagógico do programa “E-Learning na Universidade de Lisboa”

A integração e a utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) na promoção de formas inovadoras de formação são, actualmente, uma realidade no contexto europeu, com linhas orientadoras bem definidas e reforçadas pelas directrizes introduzidas pelo processo de Bolonha, ao nível do Ensino Superior.

The major challenge for the online university, however, is the maintenance of high standards across these functions in an environment characterised by a complex community of students and faculty spanning multiple time zones, cultures, nationalities and varying levels of technological capability and availability. (Sixl-Daniell, Williams & Wong, 2006, p.2)

A Universidade de Lisboa (UL) procurando acompanhar as urgentes mudanças sociais e tecnológicas e simultaneamente instituir formas inovadoras de formação, criou o programa “E-learning na UL” que vai ao encontro às linhas estratégicas gerais da Universidade de Lisboa, enquanto rede universitária diversificada, com vontade e empenho em renovar a oferta e as condições académicas, apostando sempre numa maior qualidade que garanta uma estratégia activa de transferência de conhecimento, competitividade e reconhecimento.

O programa “E-learning na UL” assume como propósito central a criação de uma estrutura articulada de linhas estratégicas de actuação, iniciativas de divulgação/formação e sistemas de suporte, com vista à integração das tecnologias no ensino graduado e pós-graduado.

Implementar um programa de e-learning no Ensino Superior requer hoje muito mais do que sistemas e infra-estruturas, implica reflectir sobre o modelo pedagógico a adoptar, bem como a relação a estabelecer entre o mesmo, as linhas estratégicas de acção assumidas e as actividades a desenvolver. Desta forma, apresentam-se, enquanto quadro de referência exemplificativo, os pilares estruturantes (Figura 1) do modelo pedagógico que rege e fundamenta a concepção de oferta formativa em regime de e-learning no âmbito do programa “E-Learning na UL”:

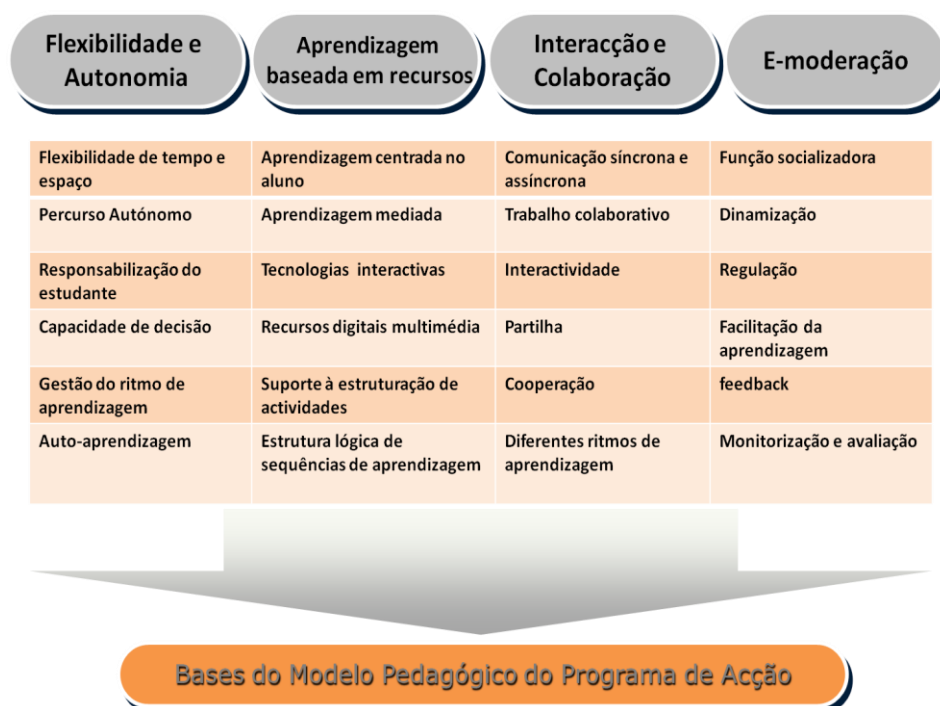


Figura 1 - Pilares estruturantes do modelo pedagógico do programa “E-Learning na UL”

O modelo pedagógico adoptado, é pautado pela valorização do estudante e dos seus contextos de aprendizagem, cada vez mais tecnologicamente mediados. O estudante beneficia da flexibilidade de tempo e espaço e das iniciativas em blended learning (abordagem mista) e/ou e-learning revelando-se assim uma vantagem ao permitir a participação e a comunicação diferida, reflectida e organizada, ao mesmo tempo que é possível ter acesso à informação em tempo real. Enfatiza, ainda, a autonomia do estudante no seu processo de aprendizagem, assumindo responsabilidades de iniciativa, de realização de tarefas, cumprimento de prazos estabelecidos e capacidade de decisão, possibilitando ao estudante desenvolver uma auto-aprendizagem baseada na sua capacidade de gestão do tempo, ritmo e de adaptação de estratégias de estudo.

Para uma melhor compreensão dos processos de ensino-aprendizagem e para o design e organização de programas e cursos multimédia em regime de b/e-learning este modelo enfatiza a aprendizagem baseada em recursos. Tendo como princípio central o delineamento de estratégias que promovam uma aprendizagem centrada no estudante, sendo este entendido como agente activo na construção do seu conhecimento e percurso formativo, o que decorre, cada vez mais, em habitats digitais. Procura-se, desta forma, alargar os limites estáticos do conceito de sala de aula. As perspectivas construtivas de

aprendizagem são aqui privilegiadas, por se traduzirem em formas eficientes de enquadrar o estudante em processos de aprendizagem dinâmicos, interactivos e colaborativos.

Quanto a “interacção dos estudantes” com os pares, os docentes, os recursos didácticos especificamente desenhados/adaptados e com as tecnologias seleccionadas para suporte à iniciativa são entendidos como factores favoráveis ao desenvolvimento de práticas de trabalho colaborativo por parte dos alunos. Nesta perspectiva, o uso de diferentes meios e modalidades de comunicação online (síncronas e assíncronas) é entendido como uma prioridade no design dos ambientes digitais de aprendizagem, possibilitando: (i) a adaptação a diferentes ritmos e estilos de aprendizagem, (ii) o desenvolvimento de competências de partilha e colaboração, (iii) a interacção entre todos os agentes do processo pedagógico (docente-estudante, estudante-estudante e estudante-instituição).

O papel da moderação online e da e-tutoria, é realçado enquanto actividades de gestão da participação e de todos os produtos e processos de aprendizagem realizados online, assegurando o progresso, o suporte e o acompanhamento das aprendizagens dos estudantes, fornecendo feedback contínuo e eficaz. Neste contexto, são assumidas competências e responsabilidades em diferentes domínios: design, concepção e estruturação de materiais, programas e cursos; facilitação do acesso a conteúdos e ao desenvolvimento do conhecimento; gestão técnica e administrativa dos ambientes de aprendizagem; suporte individualizado e apoio à actividade de socialização entre os participantes; regulação, monitorização e avaliação das aprendizagens.

Sendo assim, no que concerne à constituição de um modelo de concepção de cursos na modalidade b/e-learning, consideram-se quatro componentes essenciais a explorar:

- Os **objectivos** (descrição das competências a desenvolver e resultados a alcançar);
- Os **conteúdos** (descrição de conhecimentos a adquirir e experiências de aprendizagem a desenvolver);
- As **estratégias de trabalho** a utilizar e acções (tarefas) a desenvolver, explicitando a sequências de aprendizagem a realizar, tempos e recursos associados, numa lógica de promoção da produção autónoma;
- As actividades de regulação e **avaliação** (formativa e sumativa), entendendo-se a avaliação como elemento integrante do próprio processo de aprendizagem e como marco no reconhecimento dos conhecimentos adquiridos.

2. Importância de Quality Assurance em programas de e-learning

O conceito Quality Assurance associa-se sobretudo a “Programas de acompanhamento e avaliação sistemáticos dos vários aspectos de um projecto, serviço ou facilidade para garantir que os padrões de qualidade estão a ser cumpridos.” (Merriam-Webster Online Dictionary, 1973). É ainda considerado, especificamente no Ensino Superior, o “meio pelo qual uma instituição pode garantir com toda a confiança e certeza, que as normas de qualidade da sua oferta educativa estão a ser mantidas e reforçadas.” conforme o documento intitulado Handbook for Quality Management of Peer Production. (Auvinen A. & Ehlers U. 2009, p. 9)

A garantia da qualidade pressupõe que os objectivos de um curso online estejam alinhados com as normas de acreditação e que os resultados de avaliação sejam utilizados para a melhoria contínua garantindo uma educação de alta qualidade. (Chapman & Henderson, 2010, p 18).

No contexto da Universidade de Lisboa, a qualidade é considerada um eixo central do desenvolvimento das acções que visam acompanhar as mudanças no Ensino Superior Português resultantes dos compromissos assumidos a nível europeu, no âmbito do Processo de Bolonha e das directrizes da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económico (OCDE).

Das 4 áreas de acção do Programa E-learning na UL, definidas em articulação com os propósitos, os objectivos e as estratégias delineadas, a Monitorização e Avaliação tem como objectivo a atempada monitorização das acções desenvolvidas e a avaliação regular de processos e resultados, com vista a assegurar a adequação e eficiência do referido programa, em articulação com o Gabinete de Qualidade da UL, que desenvolve iniciativas de apoio técnico e administrativo num sistema integrado, credível e partilhado com vista a garantir patamares de referência nacional e internacional.

3. Framework de Quality Assurance no âmbito da Universidade de Lisboa

O framework de quality assurance definido para monitorização e avaliação da oferta formativa a desenhar no âmbito da UL estrutura-se em torno de nove dimensões (Figura 2): (i) design do curso, (ii) infra-estruturas tecnológicas, (iii) serviços de apoio, (iv) coordenação, (v) corpo docente, (vi) conteúdos programáticos, (vii) materiais disponibilizados, (viii) metodologias de trabalho e (ix) sistema de avaliação.

A construção do framework teve por base o modelo pedagógico assumido no programa do “E-Learning na UL” no que se entende como orientador da planificação, concepção e desenvolvimento de iniciativas de formação a distância (ou em b-learning).

Neste contexto, consideram-se como elementos de avaliação as 9 dimensões referidas que se agrupam em três áreas distintas: (i) elementos de organização, (ii) elementos de suporte e (iii) elementos estruturantes de desenvolvimento.



Figura 2 – Dimensões alvo de avaliação

Para cada dimensão são identificados indicadores estruturantes que englobam os aspectos centrais apontados por autores como referências capazes de distinguir iniciativas de qualidade na educação a distância e que permitem uma maior especificidade na avaliação dos aspectos a considerar na garantia da qualidade das iniciativas. Desenham-se igualmente orientações sobre perspectivas de análise a considerar, assumindo-se neste domínio uma abordagem de avaliação ecossistémica e iterativa, orientada para a eficácia, inovação e excelência.

Na literatura, vários autores (Marshall, 2010; Ionascu & Dorel, 2009; Usoro & Majewski, 2009; Gomes, 2009; Lima & Capitão, 2003; Rubio, 2003; Khan, 2001; entre outros) apontam diferentes elementos essenciais para a qualidade de iniciativas em e-

learning, pelo que os consideram elementos integrantes de qualquer processo de avaliação. Note-se que os modelos apresentados pelos autores não se constituem como referenciais directamente transferíveis, uma vez que terá de se ter em conta o contexto específico ao qual se aplica. De acordo com Rubio (2003, p.116), “Diferentes perspectivas y soluciones intentan dar respuesta al tema de la evaluación de la calidad del e-learning, ...” e que “...hasta el momento ninguna por sí sola logra cubrir todas las necesidades de un ámbito basto y complejo, que abarca numerosas variables y factores, y que justo acaba de comenzar.”

Nesta perspectiva, consideram-se 9 dimensões a analisar no âmbito do Programa E-learning na UL agrupadas em 3 áreas distintas. Em cada dimensão foram seleccionados indicadores estruturantes (Quadro 1) que permitem uma maior especificidade relativamente aos aspectos a apurar na garantia da qualidade das iniciativas. Apresenta-se a estrutura dos indicadores alvo de avaliação em cada dimensão.

ÁREAS	DIMENSÕES	INDICADORES
Elementos de organização	Design do curso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Currículo, objectivos e competências; ▪ Resultados académicos e satisfação geral; ▪ Coerência de Estrutura.
	Coordenação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visão interdisciplinar; ▪ Estratégias de desenvolvimento; ▪ Coordenação vertical e horizontal entre docentes, tutores e outros técnicos; ▪ Consolidação da identidade do curso na instituição; ▪ Estabelecimento de relações inter e intra-institucionais; ▪ Adequação na selecção dos estudantes e formação de turmas.
	Corpo docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevância académica e científica; ▪ Grau de conforto na utilização da plataforma e outros sistemas de comunicação; ▪ Disponibilidade e acesso.
Elementos de suporte	Conteúdos programáticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização (estrutura e ordem); ▪ Actualidade; ▪ Aplicabilidade; ▪ Relevância; ▪ Magnitude/abrangência.
	Materiais disponibilizados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interesse suscitado; ▪ Utilidade; ▪ Coerência didáctico-curricular nos temas e propostas de actividades; ▪ Revisão periódica; ▪ Riqueza gráfica e interactividade; ▪ Diversidade dos formatos disponibilizados;

		<ul style="list-style-type: none"> Acessibilidade.
	Metodologias de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Aplicabilidade prática/utilidade; Desenvolvimento de competências técnicas/tecnológicas e científicas; Diversidade das metodologias de trabalho; Estímulo à interacção e comunicação (formal e informal); Promoção de e-skills; Informação sobre tempo necessário para execução das tarefas; Clareza e objectividade das propostas de trabalho; Modulação dos conteúdos; Adequação da quantidade de actividades propostas aos estudantes.
	Sistema de avaliação	<ul style="list-style-type: none"> Diversidade de metodologias (avaliação diagnóstica e formativa, auto-avaliação); Adequação dos regimes de avaliação definidos aos objectivos do curso; Critérios e ponderações (rigor e exactidão); Momentos de avaliação adequados.
Elementos estruturantes de desenvolvimento	Serviços de apoio	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de informação (formas de comunicação disponibilizadas) Serviços administrativos; Serviços de apoio à aprendizagem; Disponibilidade de docentes e de outros técnicos. Articulação entre as diferentes fontes de informações facultadas;
	Infra-estruturas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de e-learning (funcionalidades, estabilidade, interface intuitiva, usabilidade, fiabilidade e robustez); Rapidez dos sistemas; Acessibilidade; Integração de Webtools 2.0; Sistema de vídeo-conferência; Outros sistemas de comunicação síncronos e assíncronos; Disponibilidade de tutoriais de apoio.

Quadro 1 – Dimensões e indicadores.

De acordo com os autores (Lima & Capitão, 2003) é essencial avaliar o **design do curso**, enquanto elemento referente à organização e estrutura geral do curso. No contexto do programa E-learning na UL, o design é pensado e executado na fase de concepção do curso e constitui-se como ponto de partida para o seu desenvolvimento articulado e para a integração coerente de todas as estratégias adoptadas. Segundo Oliver (2005), a planificação e o design de um ambiente de e-learning contribui para a garantia da qualidade da aprendizagem, uma vez que prevê formas de integração do aluno necessárias para promover a sua interacção com conteúdos e materiais. O design de um curso descreve as

actividade promovidas pelo professor num ambiente de aprendizagem estruturado de forma a que os alunos interajam com os conteúdos, de acordo com os objectivos planeados e integrados no currículo específico, que serviu de base ao delineamento do curso.

Quanto à dimensão da **coordenação**, refere-se ao cumprimento de funções e responsabilidades nas suas diversas vertentes. Uma visão de interdisciplinaridade é essencial para conferir coerência às estratégias e acções de desenvolvimento, assim como para consolidar a identidade do curso na instituição. Nesta dimensão importa focar a atenção na comunicação horizontal e vertical entre os actores envolvidos no processo educativo e no estabelecimento de relações inter e intra-institucionais. A selecção dos alunos, constituição de turmas, acessibilidade e disponibilidade para orientação e apoio em questões de natureza pedagógica e funcionamento do curso são acções fulcrais para o desenvolvimento eficaz de um curso em e-learning, pelo que se referenciam como indicadores alvo de avaliação.

A dimensão que se refere ao **corpo docente**, engloba as diferentes competências, acções e estratégias adoptadas no desenvolvimento e dinamização do curso. Para Bruhn-Suhr (s/d, p. 405) "(...) With the appropriate didactic preparation, certain skills can be specifically enhanced using the new media. Study skills and problem-solving as well as negotiating skills are advanced by communication and group learning, and by the interplay between work, learning and informing (...)". De entre as competências necessárias ao desempenho do papel docente, o grau de conforto na utilização da plataforma de gestão de aprendizagem e de outros sistemas de comunicação é essencial em cursos em e-learning. Também a capacidade para trabalhar com grupos heterogéneos (Ionascu & Dorel, 2009) deve ser realçada nesta questão, uma vez que haverá possibilidade de contactar com estudantes de áreas geográficas, idades e culturas distintas.

A dimensão dos **conteúdos programáticos** refere-se às características fundamentais dos conteúdos abordados nas diferentes unidades curriculares. Os conteúdos devem estar devidamente articulados de acordo com os objectivos, as metodologias de trabalho, os materiais utilizados, o público a que se dirigem, entre outros. Uma das características principais dos conteúdos de cursos em e-learning é a sua reutilização (Ionascu & Dorel, 2009) em diferentes unidades curriculares e disciplinas, bem como a sua articulação e não-sobreposição. Usoro e Majewski (2009) afirmam que os conteúdos do curso afectam na totalidade a experiência do aluno, pelo que deverão ser alvo da avaliação a desenvolver. Segundo os autores "The content of the course has to be well designed and developed to

achieve a logical flow and be meaningful to the learner. Content is therefore a major input that determines what the quality of output (...)" (idem, 2009; p.5).

A dimensão que engloba os **materiais disponibilizados** diz respeito à qualidade, interesse e aplicabilidade dos mesmos. Nos cursos em e-learning os materiais devem ser significativamente diferentes dos utilizados em formação presencial devido, sobretudo, à especificidade das formas de interacção estabelecidas entre estudantes e docentes, apenas possíveis através dos sistemas de e-learning. Desta forma, os materiais devem reunir características específicas, tais como elevado nível de interacção, diversidade de formatos, utilidade, reusabilidade, interesse suscitado, coerência didáctico-curricular com temas e propostas de actividades, revisão periódica, grau de acessibilidade, riqueza gráfica, entre outros. De acordo com Usoro e Majewski (2009) "In the e-learning system the quality of formation materials must be focused at least on: (i) a specific format, (ii) the level of assistance assured for the beneficiary of formation, (iii) a specific educational content".

Quanto às **metodologias de trabalho**, estas dizem respeito às formas como os conteúdos são trabalhados nas unidades curriculares, às dinâmicas criadas e às propostas de trabalho apresentadas. Também estas devem ser consideravelmente distintas das estratégias utilizadas em educação presencial, uma vez que os processos se revelam marcadamente distintos. Segundo Oliver (2005, p. 176) "The myriad of research clearly shows that there is a large range of activities and outcomes upon which the successful application of elearning processes depends." Boud and Prosser (2002, citado por Oliver, 2005, p.178) indicam quatro princípios fundamentais como indicadores de uma alta qualidade das actividades de e-learning: "(...) (i) engagement of learners, (ii) acknowledgement of context, (iii) challenge for learners, (iv) the involvement of practice."

Relativamente ao **sistema de avaliação**, esta é uma dimensão que se refere ao rigor e à pertinência dos métodos de avaliação aplicados e ao acompanhamento da progressão das aprendizagens dos estudantes.

Os **serviços de apoio** constituem outra dimensão do framework e englobam as diferentes formas de apoio aos estudantes no desenvolvimento do curso, ao nível da resolução de questões técnicas e relativas à progressão da aprendizagem. As equipas de apoio devem ser capazes de "(...) design and develop resources and tools, provide a reliable and robust infrastructure to deploy those resources and tools, support staff and students using them, and finally place their efforts within a strategically driven environment of continuous improvement." (Marshall, 2010; p.144)

As **infra-estruturas tecnológicas** de um curso em e-learning abrangem as funcionalidades e características da plataforma de gestão de aprendizagem que fornece suporte ao curso, sendo consideradas elementos alvos de avaliação quando se analisa a qualidade. De acordo com Ionascu & Dorel (2009, p. 140), a qualidade das infra-estruturas implica "(i) a hardware that can support high and complex level connection, (ii) a software component that can deliver all services for every actor of e-learning, (iii) a system with a natural interface and easy to use for everybody, (iv) a system with very prompt reaction to the demanding of the users."

Considerações Finais

O framework de quality assurance que se apresenta envolveu um trabalho minucioso de pesquisa e adaptação ao contexto da Universidade de Lisboa, procurando enquadrar resultados fiéis de investigações na área de quality assurance, assim como a articulação com os princípios consagrados para o desenvolvimento da oferta formativa na UL.

As 3 grandes áreas definidas (elementos de organização, elementos de suporte e elementos estruturantes de desenvolvimento) procuram abranger, de forma organizada, os principais eixos em análise quando se avalia um curso em e-learning, nas suas diferentes modalidades.

A avaliação será orientada por uma visão ecossistémica que parte da análise concreta de cada indicador para uma análise holística do framework, terminando nas 3 grandes áreas definidas anteriormente. Esta perspectiva possibilitará apurar níveis de interdependências entre áreas-dimensões-indicadores com vista à eficácia, inovação e excelência da oferta formativa desenvolvida.

No entanto, a atribuição de um grau de abrangência considerável ao framework que se apresenta, poderá contribuir como referência na análise de outras iniciativas em contextos de e-learning.

Referências bibliográficas

- Auvinen A. & Ehlers U. (2009). *Handbook for Quality Management of Peer Production*. V. 1.0. http://www.telearn.org/warehouse/QMPP-Handbook-Final_%28002267v1%29.pdf (Acessível a 20 de Agosto de 2010).
- Bruhn-Suhr, Marion (S/d). *Elearning quality approach in practice: realisation in Olim1 – online perspectives for continuing education Programmes*. Universität Hamburg, Germany. P404-408.
- Chapman, Betty F. & Henderson, Ronda G. (2010). *E-Learning Quality Assurance: A perspective of business teacher educators and distance learning coordinators*. In Delta Pi Epsilon Journal, v52 n1 p16-31.
- Gomes, M. J. (2009). Contextos e práticas de avaliação em educação online. In Guilhermina Lobato Miranda (org.). *Ensino online e aprendizagem multimédia*. Lisboa: Relógio d'Água Editores, p125-153.
- Ionascu, Costel & Dorel, Berceanu (2009). *A model of analysis of the e-learning system quality*. In Revista Tinerilor Economisti (The Young Economists Journal), vol. 1, issue 13, pages 136-143. <http://ideas.repec.org/a/aio/rtevej/v1y2009i13p136-143.html>. (Acessível a 20 de Agosto de 2010).
- Lima, Jorge Reis & Capitão, Zélia. (2003). *E-learning e e-conteúdos: aplicações das teorias tradicionais e modernas de ensino e aprendizagem à organização e estruturação de e-cursos*. Portugal: Centro Atlântico.
- Khan, B. H. (2001) *A framework for e-learning*.
<http://www.bookstoread.com/framework/>. (Acessível a 28 de Agosto de 2010).
- Marshall, 2010. *A Quality Framework for Continuous Improvement of e-Learning: The e-Learning Maturity Model*.
- Oliver, Ron (2005). *Quality assurance and e-learning: blue skies and pragmatism*. Association for Learning Technology Journal, 13 (3). pp. 173-187.
http://repository.alt.ac.uk/95/1/ALT_J_Vol13_No3_2005_Quality_assurance_and_e_learning.pdf. (Acessível a 15 de Agosto de 2010).
- Rubio, Maria José (2003). *Enfoques y modelos de evaluación del e-learning*. Revista ELeTrónica de Investigación y EValuación Educativa, v. 9, n. 2.

http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm. (Acessível a 24 de Julho de 2010).

Quality assurance. (1973). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. <http://www.merriam-webster.com/dictionary/quality%20assurance> (Acessível a 16 de Agosto de 2010).

Sixl-Daniell, Karin, Jeremy B. Williams & Wong, Amy. (2006). A Quality Assurance Framework for Recruiting, Training (and Retaining) Virtual Adjunct Faculty. In *Online Journal of Distance Learning Administration*, Volume IX, Number I, University of West Georgia, Distance Education Center.

<http://www.westga.edu/~distance/ojdl/spring91/daniell91.htm> (Acessível a 25 de Agosto de 2010).

Usoro & Majewski (2009). *Measuring quality e-Learning in higher education*. In *Journal of Global Management Studies*, v. 1. Issue 2, 1-32.

* Trabalho publicado no Repositório Aberto da Universidade de Lisboa em 2011 e anteriormente apresentado no 2º Congresso Internacional de Avaliação em Educação, 4, 5 e 6 de Novembro de 2010, Braga: Universidade do Minho.